

DETERMINAZIONE DSAI/23/2018/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E PRESCRITTIVI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS E DI OBBLIGHI INFORMATIVI. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 19 marzo 2018

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e s.m.i.;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 di approvazione della "Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 – Parte II del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012" e s.m.i., successivamente prorogata al 31 dicembre 2013 con deliberazione dell'Autorità 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas (di seguito: RTDG 09/13);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di

- distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
 - la deliberazione dell’Autorità 16 marzo 2017, 138/2017/E/gas (di seguito: deliberazione 138/2017/E/gas);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 16 gennaio 2014, 3/2014/S/gas;
 - la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2016, 528/2016/S/gas;
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 14 della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono destinatarie di obblighi tra i quali:
 - l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia tra cui le modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lettera a) e punto 7 delle Linee guida CIG 10); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 prescrive all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l’altro, che il personale del servizio di pronto intervento sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che al personale interessato siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio;
 - l’obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lettera b);
 - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lettera c), punto (i);

- l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d);
- ai sensi dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas forniscono su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo, per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 10 della RQDG 14/19, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19;
- ai sensi dell'articolo 7, comma 8, della RTDG 09/13, le imprese che esercitano il servizio di distribuzione del gas sono tenute a comunicare all'Autorità, tramite il protocollo informatico denominato "Anagrafica Territoriale Distribuzione Gas", entro quindici giorni dal suo verificarsi, ogni variazione relativa alle località servite e al tipo di gas distribuito.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 138/2017/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente, l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata il 3 e 4 ottobre 2017 presso la sede legale di Liguria Gas S.r.l. (di seguito: Liguria Gas o società) e della nota della società del 24 ottobre 2017 (acquisita con prot. Autorità n. 34762), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "Comune Dolceacqua", gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione del controllo telefonico effettuato in data 21 maggio 2017 (controllo festivo) dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 019.504186, l'operatore del centralino non ha messo in

- comunicazione i militari della Guardia di Finanza con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento della società (punto 3 della *check list*);
- ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società non dispone di una procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento; nello specifico, la società ha dichiarato di non disporre di un calendario di turnazione della reperibilità, in quanto tale servizio è garantito da un unico soggetto (punto 9 della *check list*);
 - iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, fino al 28 settembre 2017, disponeva di un recapito telefonico (019.504186) che non era dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento in quanto era il centralino aziendale della società; inoltre, al predetto recapito, fuori dagli orari di lavoro, rispondeva un risponditore automatico che forniva due recapiti telefonici ai quali chiamare in caso di emergenza (punto 2 della *check list*);
 - iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute, in quanto, come ammesso dalla stessa società in sede di verifica ispettiva, fino al 28 settembre 2017, non disponeva di un centralino di pronto intervento dotato di registrazione vocale (punto 10 della *check list*);
 - v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita di tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento in quanto dispone unicamente di un registro cartaceo sul quale annota manualmente - in modo, tra l'altro, che non venga garantita né la sequenzialità né l'inalterabilità - i dati delle sole chiamate di pronto intervento pertinenti (punti 6 e 7 e doc. 6a allegato alla *check list*);
 - vi. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a, punto (i), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all'obbligo di fornire in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "Comune Dolceacqua", per l'anno 2016, l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M della RQDG 14/19, in quanto ha dichiarato in sede di verifica ispettiva di non essere in possesso della tabella M (punto 8 della *check list*);
 - vii. in violazione dell'articolo 7, comma 8, della RTDG 09/13, la società non ha ottemperato all'obbligo di comunicare all'Autorità, tramite il protocollo informatico denominato "Anagrafica Territoriale Distribuzione Gas", entro quindici giorni dal suo verificarsi, ogni

variazione relativa alle località servite e al tipo di gas distribuito; in particolare, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva nonché dalla citata nota del 24 ottobre 2017, la società, a seguito della variazione del tipo di gas distribuito dall'impianto denominato "Comune Dolceacqua" avvenuta alla fine del 2013, non ha aggiornato, entro il termine previsto dalla citata disposizione, l'Anagrafica Territoriale Distribuzione Gas con l'informazione relativa al diverso tipo di gas distribuito (punto 1 della *check list* nonché nota del 24 ottobre 2017);

- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate con riferimento alla documentazione attestante la calendarizzazione dei turni di reperibilità e alla registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento, con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall'impianto gestito dalla società.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 1. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 2. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con

facoltà del Collegio dell’Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l’avvio di un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Liguria Gas;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell’articolo 5 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l’importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all’esito del procedimento secondo i criteri di cui all’articolo 11 della legge 689/81 e di cui all’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall’Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Ad ogni modo, si rileva che le violazioni di cui agli articoli 14, comma 1, lettere b) e c), punto (i) e 68, comma 6, lettera a, punto (i), della RQDG 14/19 si sono protratte fino al 28 settembre 2017, in quanto in sede di verifica ispettiva (punti 2, 8 e 10 della *check list*), la società ha dichiarato e documentato di aver stipulato con una società esterna un contratto per la gestione del centralino di pronto intervento, che ha assicurato, tra l’altro, l’attivazione di un nuovo recapito telefonico (800.99.27.55) dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, la registrazione vocale delle relative chiamate nonché l’elaborazione, per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica, dell’elenco contenente, per ogni intervento, i campi indicati nella tabella M della RQDG 14/19. Inoltre, in relazione alla violazione dell’obbligo informativo nei confronti dell’Autorità, la condotta omissiva della società si è posta in contrasto con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell’Autorità; a tale riguardo, si rileva che la violazione di cui all’articolo 7, comma 8, della RTDG 09/13 si è protratta fino al 26 settembre 2017, data in cui la società ha provveduto ad aggiornare l’Anagrafica Territoriale Distribuzione Gas con l’informazione relativa al tipo di gas distribuito (come risulta dalle schermate dell’Anagrafica territoriale gas del 25 e 26 settembre 2017);

- con riferimento all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non si riscontrano circostanze rilevanti;
- con riferimento alla *personalità dell'agente*, rileva che la società è stata sanzionata, con deliberazione 3/2014/S/gas, per mancato invio di conti annuali separati e, con deliberazione 528/2016/S/gas, per violazione di obblighi informativi in materia di qualità del servizio di distribuzione e misura del gas naturale;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2016 sia pari a euro 12.573.061;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di complessivi euro 41.100 (quarantunomilacent), di cui euro 33.900 (trentatremilanovecent) per le violazioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui ai precedenti punti da i) a vi) del sesto "considerato" ed euro 7.200 (settemiladuecent) per la violazione dell'obbligo informativo di cui al precedente punto vii) del sesto "considerato".

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione delle condotte contestate ancora in essere, mediante l'adempimento dei citati obblighi, costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Liguria Gas S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di servizio di pronto intervento gas e di obblighi informativi e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in complessivi euro 41.100 (quarantunomilacent), di cui euro 33.900 (trentatremilanovecent) per le violazioni in materia di servizio di pronto intervento gas ed euro 7.200 (settemiladuecent) per la violazione dell'obbligo informativo nei confronti dell'Autorità;
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;

4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i) ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previa cessazione delle condotte contestate ai punti ii) e v) del sesto "considerato" del presente provvedimento, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii) in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i), previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere – che dovranno essere comunicate all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 7;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;

11. di comunicare il presente provvedimento a Liguria Gas S.r.l. (P. Iva 00187970090) mediante PEC all'indirizzo liguriagas@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

19 marzo 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro